

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan Rumusan masalah yang pertama yaitu tugas, wewenang, dan tanggung jawab *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank BRI Unit Majapahit Tuban maka dapat disimpulkan bahwa Tugas *Customer service* yang pertama sebagai penerima tamu, komunikator dan *Customer Relation Officer*.
Wewenang *Customer Service* di Bank BRI Unit Majapahit Tuban adalah Menjaga kerahasiaan seluruh nasabah, Melakukan penutupan rekening, baik atas permintaan nasabah atau tidak yang disebabkan saldo rekening nasabah tersebut dibawah saldo minimal, Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir aplikasi pembukaan rekening simpanan, Melakukan verifikasi tandatangan nasabah, *Customer Service* berhak menolak segala jenis transaksi nasabah apabila tidak memnuhi persyaratan dan ketentuan, serta apabila nasabah tercatat daftar hitam Bank Indonesia, *CustomerService* berhak mendapatkan fasilitas dari bank, seperti computer, brosur produk dan sebagainya untuk melayani *Customer Service* berhak menolak penarikan saldo yang melebihi jumlah saldo pada rekening nasabah

Tanggung Jawab *Customer Service* di Bank BRI Unit Majapahit Tuban yang paling utama adalah memberikan informasi dan pelayanan terbaik kepada nasabah terkait dengan nasabah atau pelanggan produk dan jasa.

2. Berdasarkan Rumusan Masalah yang kedua yaitu Pertama yaitu prosedur pembukaan dan penutupan rekening simpanan nasabah di Bank BRI Unit Majapahit Tuban. Adapun prosedur tersebut yaitu :

2.1 Prosedur Pembukaan Tabungan

Tahap pertama calon nasabah mengisi data yang diberikan oleh customer service. Setelah data calon nasabah sudah lengkap, petugas *Customer Service* mencetak nomor rekening tabungan di formulir pembukaan rekening. Tahap yang kedua *Customer Service* mencetak nomor rekening pada buku tabungan BritAma dan meminta nasabah untuk tanda tangan di buku Tabungan BritAma, kemudian ditutup dengan label pengaman, tahap Ketiga yaitu *Customer Service* membuatkan slip setoran awal nasabah dan diberikan ke nasabah untuk proses selanjutnya yaitu ke teller dengan menyerahkan setoran awal dan nasabah dipersilakan kembali ke *Customer Service* untuk pengaktifan pin dan pemberian kartu ATM (Authomatic Teller Machine), tahap keempat sembari nasabah ke *teller*, *Customer Service* langsung ke *back office* menemui

supervisor/kepala unit untuk *approve* kartu ATM (Authomatic Teller Machine) dan meminta tanda tangan *supervisor*/kepala unit dibuku Tabungan BritAma. Pada tahap yang terakhir petugas *Customer Service* melakukan pengaktifan pin setelah nasabah kembali dan memberikan kartu ATM (Authomatic Teller Machine) kepada nasabah.

2.2 Tahap pembukaan rekening giro kepada calon nasabah rekening giro, antara lain :

Nasabah datang ke bagian *Customer Service* untuk meminta formulir yang mengenai syarat-syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi pada saat rekening yang berlaku bagi nasabah pemilik rekening giro

2.3 Tahap pembukaan rekening deposito kepada calon nasabah rekening deposito, antara lain :

Nasabah datang ke bagian *Customer Service* untuk meminta formulir yang mengenai syarat-syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi pada saat rekening yang berlaku bagi nasabah pemilik rekening deposito.

2.4 Penutupan tabungan

Nasabah datang langsung ke bagian *Customer Service* dan menyampaikan keinginnya perihal penutupan rekening tabungan yang dimiliki nasabah tersebut. Dan *Customer Service* menginformasikan kepada nasabah mengenai

syarat-syarat dan ketentuan yang harus dipenuhi oleh nasabah dan mengisi aplikasi penutupan rekening tabungan.

2.5 Penutupan giro

Nasabah datang dan menyampaikan keinginannya perihal penutupan rekening giro, kemudian menyerahkan sisa buku cek/bilyet giro dan menyisahkan satu lembar untuk media penarikan serta kartu identitas nasabah. Tahap selanjutnya yaitu memeriksa saldo rekening giro melalui sitem lalu catat saldonya dan perincian jumlah kewajiban nasabah.

Lakukan verifikasi kewenangan tandatangan pada surat permohonan penutupan rekening giro dan cek dengan formulir pembukaan rekening nasabah perorangan atau badan usaha. Tahap terakhir *Customer Service* menyerahkan cek ke bagian teller untuk melakukan penarikan habis rekening giro.

2.6 Pencairan Deposito

nasabah datang ke bagian *Customer Service* untuk melakukan pencairan deposito, kemudian *Customer Service* menerima aplikasi permintaan pencairan deposito dengan menyerahkan bilyet deposito setelah di tandatangani nasabah beserta identitas diri. Kemudian diperiksa keabsahan bilyet deposito lalu melakukan verifikasi pada bilyet deposito dan meminta nasabah untuk

menandatangani bagian belakang deposito dan mencocokkan kedua tandatangan tersebut lalu doberi paraf.

Kemudian diserahkan kebagian *head ritel service* untuk dilakukan pemeriksaan.

Tahap terakhir yaitu mengarahkan nasabah untuk mencairkan dana dengan membawa slip pencairan deposito kebagian teller.

3. Berdasarkan rumusan masalah yang ketiga yaitu Upaya *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah pada Bank BRI Unit Majapahit Tuban. Adapun upaya tersebut yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Sarana dan prasarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Sarana dan prasarana ini dioperasikan oleh manusia yang berkualitas dan saling menunjang satu sama lainnya. *Customer Service* yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar.
4. Berdasarkan rumusan masalah yang ke empat yaitu hambatan yang dihadapi *Customer Service* dalam melayani nasabah dan solusi untuk menghadapinya. Adapun hambatan dan solusi tersebut yaitu:
 - a. Ketika petugas *Customer Service* sedang melayani nasabah, seharusnya berkonsentrasi pada satu nasabah yang sedang dihadapinya. Maka untuk mengatasi hambatan tersebut petugas *Customer Service* pun terpaksa berhenti melayani nasabah yang ada

- dan meminta izin kepada nasabah tersebut untuk mengangkat telepon sebentar.
- b. Tingkat pendidikan dan usia nasabah yang bervariasi juga terkadang menjadi hambatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan. Maka untuk mengatasi hambatan tersebut hanya dibutuhkan kesabaran yang lebih dari seorang *Customer Service*.
 - c. Faktor usia dan kurangnya pengetahuan dalam pembuatan tanda tangan KTP juga terkadang menjadi hambatan *Customer Service* dalam memberikan pelayanan. Maka untuk mengatasi hambatan tersebut *Customer Service* harus mengajari terlebih dahulu dan memberikan waktu luang agar nasabah berlatih tanda tangan terlebih dahulu.

5.2 Saran

1. Lebih dipercepat penyelesaian proyek dalam pembuatan sistem jaringan BRISAT karena mayoritas cabang Bank BRI mengalami gangguan jaringan pada saat beroperasi di hari jam kerja.
2. Sebaiknya di meja *Customer Service* diberi kotak penilaian sebagai penilaian tingkat kepuasan nasabah terhadap *Customer Service* dengan memberikan kertas bertuliskan “PUAS” atau “TIDAK PUAS” yang dimasukkan kedalam kotak penilaian.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraeni. 2008. Modul Bank dan Pasar Keuangan. Program Diploma STIE Perbanas Surabaya.

<http://www.bri.co.id>. Diakses tanggal 5 Desember.

<http://www.diskusiwebhosting.com>. Diakses tanggal 5 Desember.

Kasmir. 2014. Manajemen Perbankan. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Kasmir. 2014. Bank dan Lembaga Keuangan. PT.Raja Grafindo Persada. Jakarta.

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992. Jakarta

Republik Indonesia. Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998. Jakarta